

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN  
LOYALITAS NASABAH  
(Studi Pada Bank Madina Syariah)**

***THE EFFECTS OF THE SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, AND  
CUSTOMER VALUE ON THE CUSTOMER SATISFACTION AND  
LOYALTY OF THE CUSTOMERS  
(Study on Bank Madina Syariah)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:  
**Toyib Nur Fajri**  
**20130410447**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Toyib Nur Fajri

Nomor Mahasiswa : 20130410447

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH, (Studi Pada Bank MADINA SYARIAH)**” penelitian ini sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri, untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, atau segala kemungkinan lain pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik. Apabila dikemudian hari diduga kuat diketahui terdapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia mendapatkan sanksi seberatnya berupa pembatalan karya tersebut.

Yogyakarta, 22 Agustus 2017

Materai, 6.000

**Toyib Nur Fajri**

## MOTTO

*“Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarmu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu” (QS. Al-Baqarah. 282)*

*“Hai orang-orang yang beriman. Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” (QS. Al-Baqarah. 153)*

*“Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkannya mendapat jalan ke surga” (H.R Muslim)*

*“Tidaklah ada pemberian dari orang tua kepada anaknya yang lebih utama daripada budi pekerti yang baik” (HR. Tirmidzi)*

*“Raihlah cita-citamu dimulai dengan usaha, jangan hanya menjadikan cita-citamu itu sebagai didalam impianmu” (Erlina Mujayani)*

*“Visi tanpa tindakan hanyalah sebuah mimpi, tindakan tanpa visi hanyalah membuang waktu, visi dengan tindakan akan mengubah dunia” (Joel Arthur Barker)*

## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk .....**

**Bapak dan Ibu yang paling aku sayangi sebagai bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada bapak dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, tiada henti untuk mendoakanku, dan cinta kasih sayang yang tiada terhingga yang tidak mungkin terbalaskan dengan hanya karya ini. Aku akan selalu memberikan yang terbaik dan tidak akan berhenti untuk bekerja keras dalam berusaha.**

**Terima kasih bapak dan ibu**

**Untuk kakak-kakaku yang aku sayang dan seluruh keluarga besar terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan selama ini, hanya bisa membalas dengan karya kecil ini yang dapat aku persembahkan.**

**Untuk semua sahabat dan teman-teman kontrakan yang tidak mungkin saya sebutkan nama kalian karena terlalu banyak, aku ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada kalian semua, karena kalian telah memberikan semangat sehingga skripsi ini selesai dan akhirnya dapat wisuda**

**Dan, untuk ALLAH SWT, karenamu-lah aku bisa menyelesaikan studi S1**

**Alhamdulillahirobbil'alamin, Allahhuakbar**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian .....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Rerangka Teori dan Penurunan Hipotesis.....	9
1. Nilai nasabah.....	9
2. Kualitas produk .....	12
3. Kualitas layanan.....	14
4. Kepuasan nasabah.....	16
5. Loyalitas nasabah.....	16

B.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
C.	Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	19
D.	Model Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
A.	Obyek/subyek Penelitian.....	27
B.	Jenis Data .....	27
C.	Teknik Pengambilan Sampel .....	27
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
E.	Definisi Oprasional Variabel Penelitian .....	29
F.	Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	33
G.	Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		
<b>38</b>		
A.	Gambaran Umum.....	38
B.	Klasifikasi Responden.....	39
1.	Klasifikasi responden jenis kelamin .....	39
C.	Uji Kualitas Instrumen Data .....	42
1.	Pengujian Validitas Instrumen .....	42
2.	Pengujian Reabilitas Instrumen .....	46
D.	Analisis Statistik Deskriptif .....	47
E.	Hasil Penelitian .....	49
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
A.	Simpulan .....	74
B.	Keterbatasan Penelitian.....	76
C.	Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>78</b>		
<b>LAMPIRAN.....</b>		
<b>80</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	40
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Keaktifan Nasabah Pendapatan .....	41
Tabel 4. 5 Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 4. 6 Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk .....	43
Tabel 4. 7 Uji Validitas Instrumen Nilai Nasabah .....	44
Tabel 4. 8 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah .....	45
Tabel 4. 9 Uji Validitas Instrumen Loyalitas Nasabah .....	45
Tabel 4. 10 Uji Reabel Instrumen .....	46
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif .....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji hipotesis .....	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji hipotesis .....	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji hipotesis .....	51
Tabel 4. 15 Hasil Uji hipotesis .....	52
Tabel 4. 16 Hasil Uji hipotesis .....	54
Tabel 4. 17 Hasil Uji hipotesis .....	55
Tabel 4. 18 Hasil Uji hipotesis .....	56
Tabel 4. 19 Hasil Regresi Persamaan Pertama Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	58
Tabel 4. 20 Hasil Regresi Persamaan Kedua Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	59
Tabel 4. 21 Hasil Regresi Persamaan Pertama Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	60
Tabel 4. 22 Hasil Regresi Persamaan Kedua Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	62

Tabel 4. 23 Hasil Regresi Persamaan Pertama	Nilai Nasabah terhadap Kepuasan	
	Nasabah .....	63
Tabel 4. 24 Hasil Regresi Persamaan Kedua	Nilai Nasabah, dan Kepuasan	
	Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	64
Tabel 4. 25 Perbandingan Nilai Koefisien regresi dengan Nilai Koefisien Sobel.		66



## DAFTAR GAMBAR

1. 1 Data Pertumbuhan antara BPR dan BPRS .....	2
2. 1 Model Penelitian .....	25